

# Interactions et aides : Potentiel, pertinence et personnalisation

**Jeannine Gerbault – Université  
Michel de Montaigne Bordeaux 3**  
[Jeannine.Gerbault@u-bordeaux3.fr](mailto:Jeannine.Gerbault@u-bordeaux3.fr)

COLLOQUE INTERNATIONAL 2006 – TICE et Didactique des Langues étrangères  
et Maternelles : la problématique des aides à l'apprentissage

14-15 septembre 2006

Université Blaise Pascal, Clermont 2

# Les aides dans les programmes multimedia d'apprentissage

## Variété de termes :

- accompagnement, étayage  
soutien, guidage, ...
- processus partiellement  
différents

## Deux distinctions :

- aide pro-active / rétroactive
- guidage informatif /  
stratégique

# Conception de l'aide

analyse des  
besoins du  
public cible

→

- informations de base pour la conception et la scénarisation de l'aide

*Catégorisation de l'aide en termes de rôles de l'enseignant*

autonomie

→

- multiplicité de niveaux et de types d'aide(s), large spectre de fonctions

# Les rôles de l'enseignant :

## 1. CONCEPTEUR

### ORGANISE

- Impose un parcours
- Propose un parcours
- Rend son parcours visible (explicite ses objectifs)

### IMPOSE

- Impose les informations
- Impose les problèmes
- Impose la méthode de résolution

# Les rôles de l'enseignant :

## 2. TUTEUR

**FACILITE**

- Stimule l'apprenant
- Demande une recherche personnelle
- Propose une aide informative
- Propose une aide pour la manipulation technique
- Propose une aide stratégique
- Propose des approches stratégiques complémentaires

**PERSONNALISE**

- Pro action personnalisée
- Rétroaction personnalisée
- Apporte de l'aide à la demande
- Propose des supports variés, correspondant à différents styles cognitifs

**GÈRE  
L'AFFECTIVITÉ**

- Attribue une appréciation

# Les rôles de l'enseignant :

## 3. ÉVALUATEUR

### ÉVALUE

- Diagnostique le niveau
- Évalue des contenus
- Évalue une démarche d'apprentissage
- Attribue une note
- Justifie son évaluation
- **Propose une remédiation**

# Le projet EUROMOBIL

EUROMOBIL 1  
1999-2002

mobilité vers l'Allemagne, la Finlande, la Hongrie, et le Royaume-Uni

EUROMOBIL 2  
2005-2007

vers la France, la Pologne, le Portugal, la République Tchèque et la Roumanie

- → intégration effective dans l'environnement de leur université d'accueil
- → compétence communicative à l'université et dans vie quotidienne pour chaque pays
- ensemble de ressources en ligne et hors ligne, à utiliser avant l'arrivée dans le pays d'accueil
  
- **PRODUIT FINAL** : pour chacun des cinq pays concernés, CD-Rom d'information et de formation en langue et un site Web incluant un forum.

# Composition du partenariat EUROMOBIL 2

Partenaire 1 (Coordinateur)	Université Michel de Montaigne Bordeaux 3, Sciences du Langage
Partenaire 2	Charles University Prague (CUNI), Institute for Language and Preparatory Studies (UJOP), Department of Czech Language
Partenaire 3	Czestochowa University of Management, International Relations Office
Partenaire 4	Escola Superior de Educaçao de Lisboa (ESELx)
Partenaire 5	University Jyväskylä (JYU), Centre for Applied Language Studies
Partenaire 6	University of Bucharest (UBUC), Facultatea de Litere & Facultatea de Matematica si Informatica



# Questionnaire

Informateurs : étudiants en mobilité de toutes les facultés. Nombre : 80

Distribution : Services des R.I. des U. et/ou cours de langue

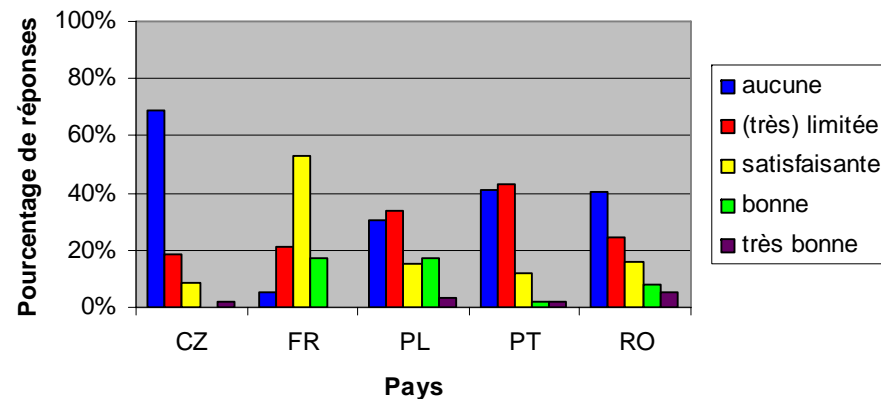
- A. Questions d'identification
- B. Maîtrise de la langue du pays d'accueil
- C. Questions sur les études
- D. Questions sur les situations quotidiennes
- E. Vie sociale et loisirs
- F. Vocabulaire important

<http://www.euro-mobil.org>

# La compétence en langue des étudiants étrangers

Évaluez votre compétence en langue à votre arrivée dans le pays d'accueil	CZ	FR	PL	PT	RO
aucune	68,75%	<b>5,30%</b>	30,77%	40,82%	40,54%
(très) limitée	18,75%	<b>21,30%</b>	33,85%	42,86%	24,32%
satisfaisante	8,33%	53,30%	15,38%	12,24%	16,22%
bonne	0,00%	17,30%	16,92%	2,04%	8,11%
très bonne	2,08%	0%	3,08%	2,04%	5,41%

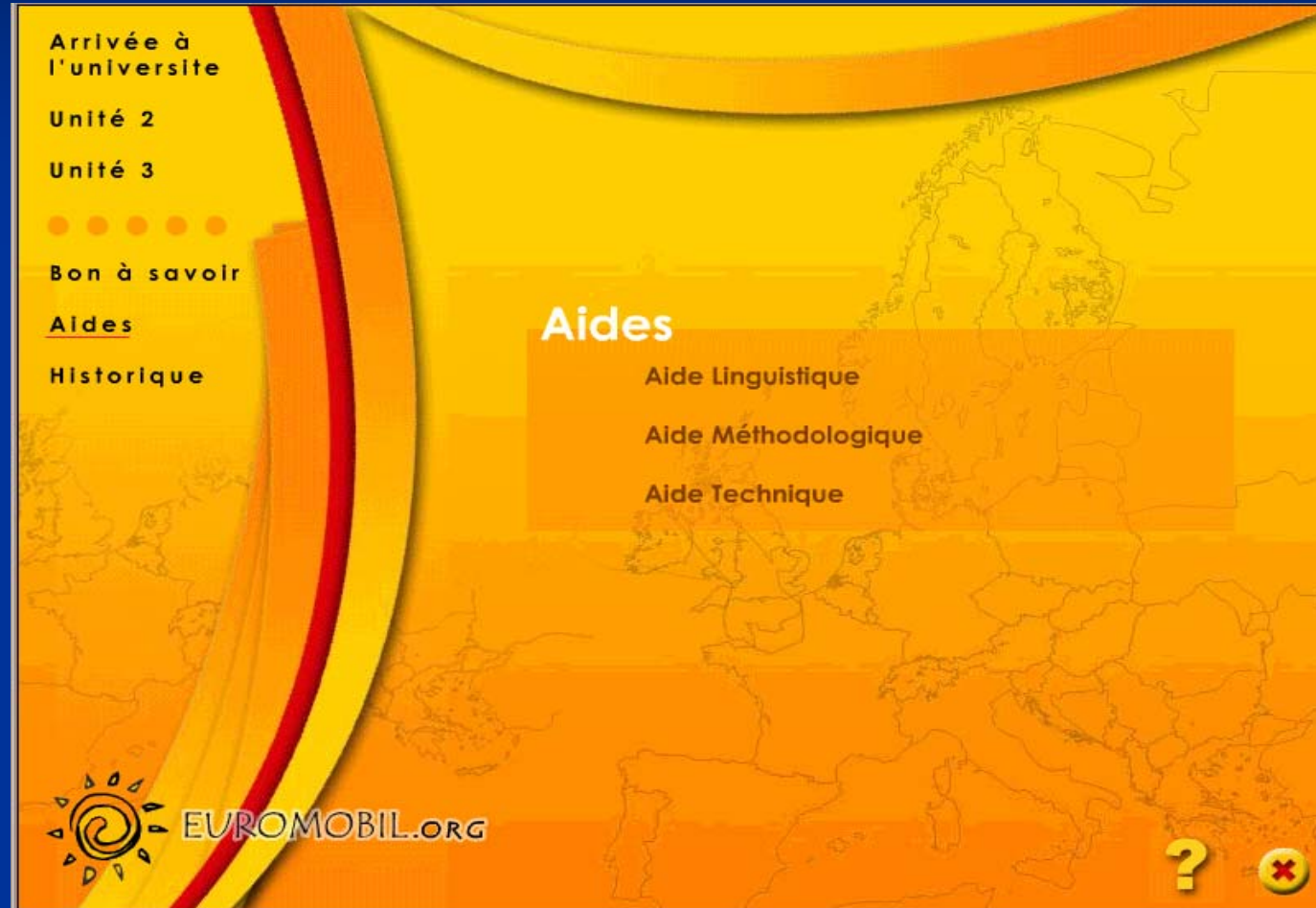
évaluez votre compétence en langue à votre arrivée dans l'université d'accueil



# Euromobil et aides

- Problème : hétérogénéité sur le plan des compétences linguistiques
- Contrainte : mêmes documents supports pour tous les utilisateurs
- Choix des concepteurs :
  - trois niveaux de difficulté des activités
  - scénarisation des aides

# L'écran d'accueil des aides dans EUROMOBIL FR



# Aide et hétérogénéité

Arrivée à l'université

Unité 2

Unité 3

Bon à savoir

Aides

Historique

**Unité 1**  
Arrivée à l'université - L'inscription à l'université - Activités

Sur les conseils des EI (Relations Internationales), Patricia, étudiante étrangère en mobilité, a pris rendez-vous avec Mme Maffreila, coordinatrice de mobilité dans l'UEF (Unité de Formation et de Recherche) d'espagnol. Cette UEF propose des cours en rapport avec sa formation. Mme Maffreila va l'aider à choisir certaines matières et lui expliquer ensuite comment faire son inscription pédagogique.

**Choisir son niveau**

Niveau débutant

Niveau intermédiaire

Niveau expert

EVROMOBIL.ORG

Arrivée à l'université

Unité 2

Unité 3

Bon à savoir

Aides

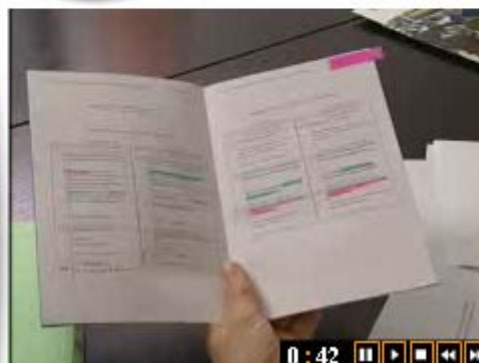
Historique



## Unité 1

Arrivée à l'université - L'inscription à l'université - Activités

Activité 1 - Activité 2 - Activité 3 - Activité 4 - Activité 5 - Activité 6



0 : 42

Voici les tableaux par année,

### Transcription

Complutense à Madrid, et j'ai des **difficultés** à choisir mes cours. **Est-ce** que vous pouvez m'aider ? »  
M: « Je suis **coordinatrice de mobilité** dans l'**UFR**. »  
M: **Est-ce que** vous avez le **guide** des cours ?  
P: oui, j'ai le guide de l'étudiant de l'**UFR**.

### ACTIVITE 1 :

Objectif : Prendre contact avec la coordinatrice d'une UFR

1 : Pour s'adresser à Mottarella, emploie-t-elle :  
 Tu  
 Vous  
 Tu et vous

2 : L'étudiante est-elle Mottarella ?  
 Oui  
 Non  
 On ne sait pas

3 : En quelle année d'études est inscrite l'étudiante dans son université ?  
 En première année  
 En troisième année  
 En quatrième année

4 : Dans quelle(s) université(s) est inscrite l'étudiante ?

Imprimer Valider Solution

### Aide Linguistique

UFR :

[yfr]

UFR :  
abrégiation de « Unité de Formation et de Recherche ».  
L'université française est divisée par domaines d'enseignements en plusieurs Unités de Formation et de Recherche (par exemple :

Menu de l'aide



EUROMOBIL.ORG



The screenshot shows a software interface with a yellow and orange background. On the left, a vertical menu lists: 'Arrivée à l'université', 'Unité 2', 'Unité 3', 'Bon à savoir', 'Aides', and 'Historique'. Below the menu is a logo of a sun and the text 'EUROMOBIL.ORG'. A window titled 'Aide methodologique' is open in the center, containing a list of six items:

- 1. présentation des types de documents.**  
Documents avec aide à la compréhension  
Documents avec activités
- 2. choix de niveau**  
A quoi servent ces niveaux ?  
Comment choisir votre niveau ?
- 3. déroulement des activités**  
Ordre de réalisation  
Réalisation d'une activité
- 4. actions sur les documents**
- 5. aide linguistique**  
Aide lexicale  
Aide grammaticale
- 6. historique**

At the bottom right of the interface, there are icons for a question mark and a close button (X).

# Aide à l'autonomie (1)

AIDER L'UTILISATEUR À CONTRÔLER SON ENVIRONNEMENT  
D'APPRENTISSAGE :

- décisions de navigation
- choix de l'information à rechercher
- manière de l'obtenir

aide méthodologique **proactive**  
→ réduire la charge cognitive de l'utilisateur

→ méta connaissance de l'outil = choix d'action concernant :

- le type de document
- le niveau d'accès aux ressources
- la structure et l'ordre de réalisation des activités
- les actions possibles sur le document



# Aide à l'autonomie (2)

## Se construire une représentation :

- de son environnement d'apprentissage
- de la tâche
- de son action

+ présentation du contenu informatif :

- objectifs,
- organisation,
- situation de communication,
- nature des informations

→ représentation pertinente et adaptation de son action  
(cf. 'organiseurs', Gaonac'h et Passerault 1990)

# L'utilisation de l'aide

## Différents modes d'utilisation

- par hyperlien pendant une activité : choix du moment et de l'objet
  - par indexation : en parallèle de l'activité, depuis le menu
- 
- aide en fonction des actions sur le système qui rétroagit
  - régulation de la quantité d'information donnée par le système
  - *pop up* pour accéder aux aides

# La rétroaction comme forme d'aide

- Rétroaction évaluative
- Rétroaction informative
- Rétroaction métacognitive et stratégique

# L'aide comme substitut à l'interaction en présentiel

- Présentiel : diverses formes d'aide sous forme de rétroaction (enseignant, autres apprenants)  
→ accompagnement personnalisé
- Aide = **régulateur** de l'erreur
- Différences individuelles dans besoin de rétroaction
- Scénarisation de rétroactions positives et négatives optionnelles

Arrivée à l'université

Unité 2

Unité 3

Bon à savoir

Aides

Historique



## Unité 1

Arrivée à l'université - L'inscription à l'université - Activités

Activité 1 - Activité 2 - Activité 3 - Activité 4 - Activité 5 - Activité 6



Est-ce que vous avez le guide des cours?

- Tu
- Vous
- Tu et vous

Valider

3 : L'étudiante est-elle attendue par Mme Mottarella ?

- Oui
- Non
- On ne sait pas

Valider

4 : En quelle année d'étude est inscrite l'étudiante dans son université d'origine ?

- En première année
- En troisième année
- En quatrième année

Valider

Commentaire

université(s) est inscrite

- Une université française uniquement
- Une université espagnole uniquement
- Une université française et une université espagnole

Valider

6 : Quelle difficulté rencontre l'étudiante ?

- Choisir ses cours

Imprimer

Valider

Solution

Il s'agit d'une « étudiante en mobilité » ; allez voir l'aide lexicale qui vous aidera à répondre.



EUROMOBIL.ORG



# Le potentiel de l'aide et les différents rôles de l'enseignant

L'aide est partout, dans les trois grands ensembles de rôles de l'enseignant

- rôle de concepteur : guidage rendant lisible et cohérent le parcours
- rôle de tuteur :
  - aides proactives
  - rétroactions, positives (accompagnement affectif et /ou cognitif) ou négatives (soutien/ étayage)
- composante évaluative → soutien à la motivation

# Pistes de réflexion

- Est-ce que nous voulons voir tous ces indices, formes de rétroactions, éléments de personnalisation et de facilitation, comme de l'**aide** ?
- → modifier et élargir le **concept** d'aide en raison de l'autonomie qui est associée à l'utilisation des ressources informatisées ?
- Quels sont les aspects les plus **pertinents** de ces formes d'aide, proactives ou rétroactives, pour quels profils d'utilisateurs ?
- Quel **équilibre** entre autonomie et aides dans la conception des produits ?